

CAZON  
CC  
- 2041



## A Fair Marketplace

# Guide to Car Repairs



## Guide to Car Repairs

Car repairs continue to be a major concern of Ontario consumers. Partly it's because most of us know little about what lies under the paintwork of a modern vehicle, and we feel vulnerable. The complexity of car repairs can also lead to honest misunderstandings between consumers and garage operators. Then there are dishonest car repairers -- a minority, thankfully -- who take advantage of a consumer's lack of knowledge.

All of this can help to create an impression that getting your car repaired is like hacking your way through a jungle. But it doesn't have to be that way. As a consumer, you have a lot going for you when it comes time to take your vehicle in for repairs -- probably more than you think.

### How do I choose a reputable repair shop?

In this area, as in all others, consumer protection starts with you. When you set out to have your car repaired, you have a responsibility to shop as carefully as you would when making any other sizeable expenditure. Begin by asking friends, neighbours and acquaintances to recommend a garage. Check any recommendation with the Better Business Bureau. Go to the repair shop and have a chat with the service manager or owner. Ask to see the mechanic's licence if it isn't posted in plain view and ask questions until you feel comfortable.

Once you have found a repair shop you're happy with, become a regular customer. Then you are in a position to make the recommendations.

### What protection do I have once I drop off my car at a garage?

You should know that you have the law behind you when you take your vehicle into a shop. Repairs to cars, vans, trucks, motorcycles and motor-assisted bicycles are all covered under the Motor Vehicle Repair Act. This legislation applies to any establishment that carries out repairs -- dealerships, neighbourhood garages, used car lots, muffler shops, auto body shops, brake shops, paint shops and gas stations.

Did you know a car repair shop must give you a written estimate if you ask for one?

If a repair shop asks you to sign a blank work order, *don't do it*. If you do sign, you'll be liable for whatever work they choose to carry out. Insist on a written estimate before authorizing any work. Besides identifying the vehicle, owner and repair shop, the estimate must include:

- a description of the work to be done;
- parts to be installed, and whether they will be new, used or reconditioned;
- prices of the parts;
- number of hours to be billed, with the hourly rate and total cost of labour; and
- total amount to be billed.

The total cost of repairs can't exceed the amount in the estimate by more than 10 per cent. To go beyond this, the repair shop must first get your authorization in writing or over the phone. If it's by phone, the shop is required to record the details of the authorization in writing.



The repair shop has a right to charge for an estimate -- but only if you have been told about this charge in advance. The fee can include the cost of diagnostic time plus the cost of reassembling the vehicle. It can also include the cost of parts damaged and replaced while carrying out the estimate.

Under the act, the repair shop can't charge for an estimate if you go ahead with the work, unless you make them wait for authorization and they must reassemble your vehicle to make room for other work.

### Did you know a repair shop has to post a sign setting out charges and repair practices?

It must be in a conspicuous place and must contain the following information:

- that written estimates are available on request;
- that replaced parts will be returned to you if you want them;
- how labour costs will be calculated (including the hourly rate and any flat-rate charges);
- whether there is a charge for estimates; and
- whether commissions are paid to mechanics.

The sign must also include the telephone number at this ministry where complaints can be directed, if the number is not already on invoices.

### Did you know a shop must give you a warranty on repair work?

For cars, the warranty must be for at least 90 days or 5,000 kilometers, whichever comes first. For motorcycles and motor-assisted bicycles it's 30 days or 1,500 kilometers. The warranty must cover all new or reconditioned parts, as well as the labour needed to replace them.

If your vehicle breaks down during the warranty period, or becomes unsafe to drive, take it back to the repair shop. If this isn't practical, you can take it to another shop. By law, the original shop has to pay back the money you were charged for the repair, as well as any reasonable towing costs involved.

If the repair shop refuses, you can take your vehicle to another shop and ask for a written assessment indicating that the original repairs were not carried out properly. You are then in a position to take the matter to Small Claims Court.

### What if the repair shop doesn't do a good job?

Disputes can arise between car owners and repair shops over the quality of work carried out. The customer may complain that the mechanic misdiagnosed the problem or was negligent. Or the vehicle may come out of the shop with more problems than when it went in.

It's important for you to know that this kind of disagreement doesn't fall under the Motor Vehicle Repair Act. Disputes involving the quality of repair work have to be resolved through complaints channels or through the courts.

If you feel a repairer has not done a good job, the first thing you should do is send the shop a letter describing your complaint. If this fails to produce results, get a written assessment of your vehicle's problem from another shop. If this indicates that the repairs were not properly carried out, write to the first shop with this new information and ask for an adjustment of the repair bill.

If that still doesn't work, your next step could be to call our ministry at the numbers provided below. Our complaints resolution experts in the Consumer Services Bureau may be able to advise you on a course of action. In some cases we might ask you to

file a formal complaint against the repair shop, which could lead to an investigation and even to prosecution. Another possibility is to take the matter to Small Claims Court, bringing all your paperwork with you. This is not a costly option and you're not required to have a lawyer.

### What if I disagree with a repair bill and refuse to pay?

Before doing this, you should know about the Repair and Storage Liens Act. Under this legislation, a repairer is entitled to keep a vehicle, and sell it, if a bill is not paid.

If you find yourself in a dispute and don't want to pay what is demanded, your best course may be to make an application to a court and pay the full amount of the bill there. When you do this the repairer is required to return your vehicle to you. You can then make your case to the court, leaving it up to a judge to decide how much, if anything, the repair shop should be paid for the work.

What can I do if they haven't told me the truth about a repair, or charged for work that wasn't done?

Misrepresentation by a seller or provider of a service is covered under the Business Practices Act. If you can show that a repairer has misled you, the act gives you a legal basis for writing to the shop and demanding your money back. This is called a letter of rescission, and it should identify the section of the act you are using as the basis for your complaint. You can do this at any time up to six months after the agreement was entered into.

If you would like us to send you a sample letter of rescission, or if you would like to know more about our consumer protection legislation, call our General Inquiry Unit at (416) 326-8534, or toll-free at 1-800-268-1142. Special electronic equipment for people with hearing and speech difficulties is available at (416) 326-8566. Or visit our Web site at <http://www.ccr.gov.on.ca>



## Un marché équitable

# Guide de réparation automobile



## Guide de réparation automobile

Les réparations automobiles continuent d'être un sujet de préoccupation majeur pour les consommateurs de la province. Ceci est dû en partie au fait que la majorité d'entre nous ignore ce qui se trouve en dessous de la couche de peinture d'un véhicule moderne. Nous nous sentons donc vulnérables. La complexité des réparations automobiles peut être source de malentendus honnêtes entre les consommateurs et les exploitants de garages. Par contre, certains réparateurs de véhicules automobiles sont malhonnêtes et profitent de l'ignorance des consommateurs. Heureusement, il ne s'agit que d'une minorité.

Faire réparer votre véhicule peut vous donner l'impression d'avoir à vous frayer un chemin dans la jungle. Cependant, cette sensation n'est pas obligatoire. En tant que consommateurs, beaucoup de choses jouent en votre faveur lorsque vous amenez votre véhicule au garage, probablement bien plus que vous ne l'imaginez.

### Comment choisir un atelier de réparation fiable?

Dans ce secteur comme dans tous les autres, c'est tout d'abord à vous de vous protéger. Lorsque vous décidez de faire réparer votre véhicule, vous devez être un acheteur avisé et prendre des précautions comme pour tout autre achat de valeur. Demandez à vos amis, voisins et connaissances de vous recommander un garage. Vérifiez les recommandations auprès du Bureau d'éthique commerciale. Rendez-vous à l'atelier de réparation et discutez avec le chef du service d'entretien ou avec le propriétaire. Demandez qu'on vous montre le permis de mécanicien s'il n'est pas affiché et posez des questions jusqu'à ce que vous vous sentiez à l'aise.

Une fois que vous avez trouvé l'atelier de réparation qui vous convient, devenez un client régulier. Vous serez alors en mesure de faire des recommandations.

### À quelle protection ai-je droit lorsque je dépose ma voiture au garage?

Vous devriez savoir que la loi est de votre côté lorsque vous amenez votre véhicule au garage. Les réparations de voitures, de fourgons, de motocyclettes et de cyclomoteurs sont toutes couvertes en vertu de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles. Cette loi s'applique à tout établissement effectuant des réparations comme les commerçants de véhicules automobiles, les garages de quartier, les commerçants de véhicules d'occasion, les ateliers de réparation de silencieux, les ateliers de carrosserie, de réparation de freins et de peinture et les stations-service.

Saviez-vous que les ateliers de réparation automobile doivent vous remettre un devis par écrit si vous en exigez un?

Si un atelier de réparation vous demande de signer un ordre de travail en blanc, refusez. Si vous signez, vous deviendrez alors responsable de tous les travaux que l'atelier décidera d'effectuer. Insistez plutôt pour que l'on vous remette un devis par écrit avant d'autoriser tous travaux. Outre l'identification du véhicule, du propriétaire et de l'atelier de réparation, ce devis doit inclure les renseignements suivants :

- une description des travaux à effectuer;
- le nom des pièces qu'il faudra installer et une indication mentionnant s'il s'agit de pièces neuves, d'occasion ou remises à neuf;
- le prix des pièces;
- le nombre d'heures qui seront facturées, y compris le taux horaire et le coût total de main-d'œuvre;
- le montant total de la facture.

Le coût total des réparations ne peut pas dépasser le montant du devis de plus de 10 pour cent. Pour pouvoir dépasser ce montant, l'atelier de réparation doit tout d'abord obtenir votre autorisation par écrit ou au téléphone.

Si cette autorisation est accordée au téléphone, l'atelier doit prendre note par écrit des détails de l'autorisation.



L'atelier de réparation a le droit de facturer le coût du devis, mais seulement s'il vous en a informé à l'avance. Ces frais peuvent inclure le coût du temps de diagnostic plus le coût de remontage du véhicule. Ils peuvent aussi inclure le coût des pièces endommagées ou remplacées durant la préparation du devis.

En vertu de la loi, l'atelier de réparation ne peut pas vous facturer de devis si vous décidez de faire effectuer les travaux, à moins que vous ne les lassiez attendre trop longtemps avant d'accorder votre autorisation et qu'ils doivent remonter votre véhicule pour faire de la place à un autre.

Saviez-vous que les ateliers de réparation doivent afficher un panneau indiquant les coûts et les méthodes de réparation?

Ce panneau doit être affiché dans un endroit visible et doit inclure les renseignements suivants :

- les devis sont remis sur demande;
- les pièces remplacées vous seront retournées si vous le souhaitez;
- la méthode de calcul des coûts de main-d'œuvre (y compris le taux horaire et tous les frais forfaitaires);
- les frais facturés au titre des devis;
- les commissions versées ou non aux mécaniciens.

Le panneau doit aussi inclure le numéro de téléphone du ministère auprès duquel vous pouvez déposer une plainte, si ce numéro ne figure pas déjà sur la facture.

Saviez-vous que les ateliers doivent vous remettre une garantie pour les réparations qu'ils ont effectuées?

Pour les voitures, la garantie doit porter sur une période d'au moins 90 jours ou sur 5 000 kilomètres, celle de ces deux conditions qui survient en premier. Pour les motocyclettes et cyclomoteurs, cette garantie est de 30 jours ou 1 500 kilomètres. Elle doit inclure toutes les nouvelles pièces ou les pièces remises à neuf, de même que la main-d'œuvre nécessaire pour les installer.

Si votre véhicule tombe en panne avant l'expiration de la garantie, ou s'il présente un danger, ramenez-le à l'atelier de réparation. Si cela s'avère impossible, vous pouvez l'amener dans un autre atelier. De par la loi, l'atelier qui a effectué initialement les réparations doit vous rembourser le coût des réparations de même que tout coût raisonnable de remorquage.

Si l'atelier refuse, vous pouvez amener votre véhicule à un nouvel atelier de réparation et leur demander une évaluation par écrit indiquant que les réparations initiales n'ont pas été effectuées de façon appropriée. Vous pouvez ensuite porter l'affaire devant la Cour des petites créances.

### Que faire si l'atelier de réparation fait du mauvais travail?

Il peut y avoir conflit entre le propriétaire du véhicule et l'atelier de réparation à propos de la qualité des travaux. Le client peut se plaindre du fait que le mécanicien n'a pas bien diagnostiqué le problème ou a été négligent. En outre, il est possible que le véhicule sorte de l'atelier avec plus de problèmes que lorsqu'il y est entré.

Il est primordial que vous compreniez que ce type de désaccord ne relève pas de la compétence de la Loi sur les réparations de véhicules automobiles. Tout conflit concernant la qualité des réparations doit être résolu par les mécanismes de plainte ou les tribunaux.

Si vous pensez qu'un atelier de réparation n'a pas fait du bon travail, la première chose que vous devriez faire est d'envoyer à cet atelier une lettre expliquant votre plainte. Si cette lettre ne produit aucun résultat, demandez à un autre atelier d'effectuer une évaluation par écrit des problèmes de votre véhicule. Si cette évaluation révèle que les réparations n'ont pas été effectuées comme elles auraient dû l'être, envoyez une lettre au premier atelier incluant ces nouveaux renseignements et demandez une rectification de la facture de réparation.

Si vous n'obtenez toujours pas gain de cause, vous souhaitez peut-être téléphoner à notre ministère. Les numéros de téléphone sont indiqués ci-dessous. Les experts en règlement des plaintes de notre Bureau des services aux consommateurs pourront éventuellement vous

donner des conseils sur la façon de procéder. Nous vous demanderons peut-être de déposer une plainte officielle contre l'atelier de réparation, plainte pouvant déboucher sur une enquête et même sur des poursuites. Vous pouvez aussi porter l'affaire devant la Cour des petites créances et amener avec vous tous les documents nécessaires. Il ne s'agit pas d'une option coûteuse, car vous n'avez pas besoin de vous faire représenter par un avocat.

Que se passe-t-il si je ne suis pas d'accord avec la facture de réparation et si je refuse de la payer?

Avant de procéder ainsi, vous devriez connaître l'existence de la Loi sur le privilège des réparateurs et des entrepreneurs. En vertu de cette loi, le réparateur a le droit de garder le véhicule et de le vendre si la facture n'est pas réglée.

En cas de conflit, si vous ne voulez pas payer le montant de la facture, votre meilleur recours est de faire une demande devant les tribunaux et de payer le montant complet de la facture devant ces instances. Le réparateur sera alors obligé de vous retourner votre véhicule. Vous pourrez ensuite porter l'affaire devant les tribunaux et laisser un juge décider du montant, le cas échéant, que vous devrez payer à l'atelier de réparation au titre des travaux effectués.

Que faire si l'on ne m'a pas dit la vérité à propos des réparations ou si l'on m'a facturé des travaux qui n'ont jamais été effectués?



Toute déclaration fautive ou trompeuse de la part d'un vendeur ou d'un fournisseur de services relève de la compétence de la Loi sur les pratiques de commerce.

Si vous pouvez prouver qu'un réparateur a été malhonnête, la loi vous donne légalement le droit d'envoyer une lettre à l'atelier et d'exiger un remboursement. C'est ce qu'on appelle une lettre de résiliation.

Vous devez indiquer dans la lettre l'article de la loi sur lequel votre plainte repose. Vous avez jusqu'à six mois après la date de l'accord pour envoyer cette lettre.

Si vous souhaitez recevoir une lettre modèle de résiliation ou si vous désirez obtenir de plus amples renseignements sur les lois assurant la protection des consommateurs, veuillez communiquer avec notre Service d'information au (416) 326-8555, numéro sans frais 1 800 268-1142. Un équipement électronique spécial est mis à la disposition des malentendants et des mal-parlants.

Il suffit de composer le (416) 326-8556.

Ou visitez notre site Web à l'adresse suivante : <http://www.ccr.gov.on.ca>